

# ការសាកសួរ មតិកែលម្អ និងបណ្តឹងតវ៉ា

គោលនយោបាយក្នុងការសាកសួរ មតិកែលម្អ និងបណ្តឹងតវ៉ារបស់យើងពន្យល់អំពីរបៀបដែល មនុស្សអាចទាក់ទងមកយើងអំពី៖

- ការសាកសួរ
- មតិកែលម្អ
- បណ្តឹងតវ៉ា។

អ្នកអាចស្វែងរកគោលនយោបាយនេះនៅលើគេហទំព័ររបស់យើងនៅឯ [www.ndis.gov.au/contact/feedback-and-complaints](http://www.ndis.gov.au/contact/feedback-and-complaints)

មិនមានវិធីណាខុសក្នុងការទាក់ទងមកយើងទេ ហើយយើងស្វាគមន៍រាល់ការសាកសួរ មតិកែលម្អ ឬបណ្តឹងតវ៉ាទាំងអស់ទាក់ទងនឹងគម្រោងធានារ៉ាប់រងជនពិការថ្នាក់ជាតិ (NDIS)។

## ការប្តេជ្ញាចិត្តរបស់យើងចំពោះអ្នកគឺ៖

1. យើងនឹងមានតម្លាភាព
2. យើងនឹងឆ្លើយតប
3. យើងនឹងមានការគោរព
4. យើងនឹងផ្តល់សិទ្ធិអំណាច
5. យើងនឹងភ្ជាប់ទំនាក់ទំនង។

## របៀបដែលយើងគ្រប់គ្រងលើការសាកសួរ មតិកែលម្អ និងបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នក

ជំហានទី 1៖ យើងនឹងប្រាប់អ្នកក្នុងរយៈពេលមួយថ្ងៃថា យើងបានទទួលការសាកសួរ មតិកែលម្អ ឬបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នក។

ជំហានទី 2៖ នៅពេលដែលយើងទទួលបានការសាកសួរ មតិកែលម្អ ឬបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នក យើងត្រូវពិចារណាពីរបៀបដែលយើងអាចជួយបាន។ យើងអាចស្នើសុំការគាំទ្រពីខាងក្រៅ NDIS ដើម្បីជួយអ្នក។

ជំហានទី 3៖ យើងនឹងទាក់ទងអ្នកក្នុងរយៈពេល 2 ថ្ងៃ ដើម្បីប្រាប់អ្នកពីរបៀបដែលយើងកំពុងគ្រប់គ្រងលើការសាកសួរ មតិកែលម្អ ឬបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នក។ យើងអាចស្នើសុំអ្នកឱ្យផ្តល់ព័ត៌មានបន្ថែម ដើម្បីជួយយើង។

ជំហានទី 4៖ សមាជិកបុគ្គលិកដំបូងដែលអ្នកនិយាយជាមួយ នឹងព្យាយាមជួយអ្នកជាមួយនឹងការសាកសួរ មតិកែលម្អ ឬបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នក។ ប្រសិនបើយើងត្រូវការពេលវេលាបន្ថែម យើងនឹងប្រាប់អ្នកពីអ្វីដែលយើងត្រូវធ្វើ ហើយអ្នកណានឹងទាក់ទងអ្នកបន្ទាប់។

ជំហានទី 5៖ យើងត្រូវប្រាកដថារក្សាទំនាក់ទំនងជាមួយអ្នក។

ជំហានទី 6៖ យើងនឹងទាក់ទងអ្នកនៅពេលយើងបញ្ចប់ការគ្រប់គ្រងលើការសាកសួរ មតិកែលម្អ ឬបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នក។ យើងនឹងជួយអ្នកជាមួយនឹងបញ្ហាភាគច្រើនក្នុងរយៈពេល 21 ថ្ងៃ។ បញ្ហាខ្លះអាចចំណាយពេលយូរជាងនេះ។

ជំហានទី 7៖ យើងអាចប្រាប់អ្នកថាត្រូវទាក់ទងអ្នកណា ប្រសិនបើអ្នកមិនសប្បាយចិត្តនឹងការសម្រេចចិត្តរបស់យើង ឬរបៀបដែលយើងបានគ្រប់គ្រងលើការសាកសួរ មតិកែលម្អ ឬបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នក។

ជំហានទី 8៖ បន្ទាប់ពីយើងបញ្ចប់ការគ្រប់គ្រងលើការសាកសួរ មតិកែលម្អ ឬបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នក យើងនឹងប្រើប្រាស់មតិកែលម្អរបស់អ្នក ដើម្បីកែលម្អរបៀបដែលយើងធ្វើកិច្ចការនានា។

## របៀបប្រាប់យើងពីអ្វីដែលអ្នកគិត

ទម្រង់បែបបទផ្តល់មតិកែលម្អតាមអនឡាញ៖ [www.ndis.gov.au/contact/feedback-and-complaints/contact-and-feedback-form](http://www.ndis.gov.au/contact/feedback-and-complaints/contact-and-feedback-form)

អ៊ីមែល: [enquires@ndis.gov.au](mailto:enquires@ndis.gov.au)

ទូរសព្ទ: 1800 800 110

គេហទំព័រ: [ndis.gov.au](http://ndis.gov.au)

សរសេរមកយើង: National Disability Insurance Agency, GPO Box 700, Canberra, ACT

ប្រសិនបើអ្នកនិយាយភាសាផ្សេងក្រៅពីភាសាអង់គ្លេស អ្នកអាចហៅទូរសព្ទទៅ:

សេវាកម្មបកប្រែភាសាសរសេរ និងបកប្រែផ្ទាល់មាត់ (TIS)

ទូរសព្ទ: **131 450**

ប្រសិនបើអ្នកមានបញ្ហាក្នុងការនិយាយ ឬការស្តាប់ អ្នកអាចហៅទូរសព្ទទៅ:

TTY

ទូរសព្ទ: **1800 555 677**

និយាយ និងស្តាប់ (Speak and Listen)

ទូរសព្ទ: **1800 555 727**

សេវាកម្មជាតិផ្នែកប្រាស្រ័យទាក់ទងជាមួយជនពិការ (National Relay Service)

ទូរសព្ទ: **133 677**

គេហទំព័រ: [www.accesshub.gov.au](http://www.accesshub.gov.au)